

医療安全全国共同行動行動目標8

患者・市民の医療参加

栗原市立栗原中央病院の取り組み



Yuzo



Kikko

栗原市立栗原中央病院

総看護師長 渡邊和子



患者・市民の医療参加

【目標】

患者・市民と医療者のパートナーシップを通じて、ケアの質・安全の相互信頼を向上させる

【活動】

1. 患者さんや地域の市民が参加・参画して医療の質・安全を向上させる活動を新規に実施する
2. 活動の成功体験や教訓を共同行動HPから紹介する



取り組みの参考例

- 病院患者会の支援
- 病院ボランティアの受け入れプログラム
- 患者用各種資料の開発や作成への患者参加
- 「マイカルテ」「お薬手帳」の活用や普及促進
- 患者代理人(Patient Advocate)の任用
- 「Speak up」(米国)「患者の〇カ条」「薬について質問しましょう」等の患者参加啓発活動
- 院内感染防止、肺塞栓予防、薬剤誤認予防、転倒・転落防止等患者さんにも出来る協力方法を検討し、希望する患者さんに説明する



“安全は名前から”



患者と医療者の協同によるフルネーム確認

■ 現状

患者誤認を確実に防ぐためには、「医療者が患者にフルネームを尋ね、患者がフルネームを言って患者確認をする」ことが有用であることは、既に広く知られている

しかし、患者にはまだその必要性がよく理解されておらず、また医療者は、何度も名前を尋ねると患者が嫌がるなどの理由でそれを行わないために、患者確認が確実に行われず、患者誤認が発生している



推奨する活動

1. 患者確認が必要な全ての場面において、医療者は患者に挨拶をして名前を聞き、患者本人（あるいは患者家族）にフルネームを言ってもらい、確実に確認をする
2. これを病院のルールとして、医療者と患者の双方がその意義を共有して実行する
3. ポスターやリーフレットなどを活用して患者・医療者双方に啓発活動を行う
4. さらにチャレンジしたいこととして
 - ・同姓同名対策としてフルネームと合わせて生年月日を言ってもらう
 - ・地域の人々に積極的にPRして周知を図る

お名まえをどうぞ ありがとうございます。

お名まえを私たちは何度もお聞きします。

お名まえの確認は医療安全の基本。当院にはたくさんの方がいらっしやいます。ご本人にフルネームを言っていただくのが一番確かです。

同姓や似た名まえはたくさんあり、あなたの治療にはたくさんの医療者がかかわっています。万一、まちがいがおきると、大きな事故につながることもあります。だから、ご本人にフルネームを言っていただくことで、とても助かります。ご理解とご協力をお願いいたします。





取り組み内容

- 患者確認の場面の設定：外来診察・処置時、手術、検査、点滴・注射、輸血、採血、IDカード受け渡しなど
- 患者と医療者の協同によるフルネームの確認
医療者はまず挨拶をする。自己紹介をする
「安全確認のためにお名前をお願いできますか」と患者に問いかける（理由を示す言葉を言う）
それに答えて患者は、フルネームで名前を伝える



取り組み内容

- 患者・市民への周知：入院時オリエンテーション患者用掲示ポスターの掲示（外来全診察室のドア、外来受付カウンター、ナースステーション等）入院案内に氏名確認の趣旨説明、広報誌への掲載等
- 全職員への周知：職員全員（常勤、非常勤、派遣、委託業者）への周知
- 活動の評価：聞き取り調査
- 同姓同名患者を同じ病棟に入院させない

受診される方へ

診察室へ入りましたら、
医師に氏名をお伝え
ください。



患者様のお名前の 確認について

当院では、患者様を正しく確認させていただくために、ご本人または、ご家族にお名前を名乗って頂いております。

職員がお尋ねしましたら、
お名前をお応えくださるよう
お願い申し上げます。



栗原市立栗原中央病院 病院長

患者様のお名前の 確認について

《私たちは患者様の安全を守るために注射・採血・点滴・輸血などの際、その都度お名前を名乗って頂き確認させて頂いております》

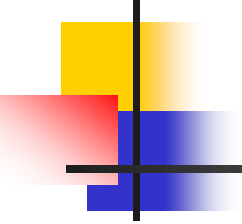


患者様・ご家族、医療参加 のための10の項目

医療は患者様のために行なわれます。
主役である患者様が医療に参加されることが重要です。

栗原市立栗原中央病院

項 目	患者様・ご家族の方へ
① わからないことがありましたら……	・わからないことは主治医または看護師にお尋ねください。
② 説明を聞きましたら……	・書類に署名していただくこともあります。
③ 他の病院を受診し意見を聞きたい時には……	・ご希望の病院がある場合は、医師や看護師にご相談ください。
④ 意思表示は明確にしましょう……	・輸血、宗教に関すること、病名の告知、ドナーカードの所持などについて、ご意思がはっきりしている場合は、お知らせください。
⑤ 患者様のお名前の確認をさせていただきます……	・ご本人であることを確認するために、お名前をお尋ねしますので、お答えください。 また、ネームバンドの使用のご協力お願いいたします。
⑥ 検査や治療については……	・わからないことがありましたら遠慮なく医師や看護師にお尋ねください。 ・以前に検査や治療でアレルギーなどがあった方は、必ず、どんなことでも結構ですでお話ください。
⑦ 転倒や転落については……	・転倒や転落が予想される場合は、防止するための注意点を説明いたします。 ・履物は、つまづいたり滑ったりしない物をはきましょう。
⑧ 輸血をする時は……	・輸血の前後に不安や不明な点、体調不良がありましたら、すぐに医師や看護師に話してください。
⑨ 院内感染防止については……	・感染防止のため、ご家族も備え付けの消毒液による手指消毒や必要時マスクの着用などにご協力お願いいたします。
⑩ 医師や看護師に相談しにくい時は……	・1階受付(医事課)の『患者様相談窓口』にご相談ください。 ・医療福祉相談も行っております。



⑤患者様のお名前を確認させていただいております……

ご本人であることを確認するために、お名前をお尋ねしますのでお答えください。

また、ネームバンドの使用のご協力お願いいたします。



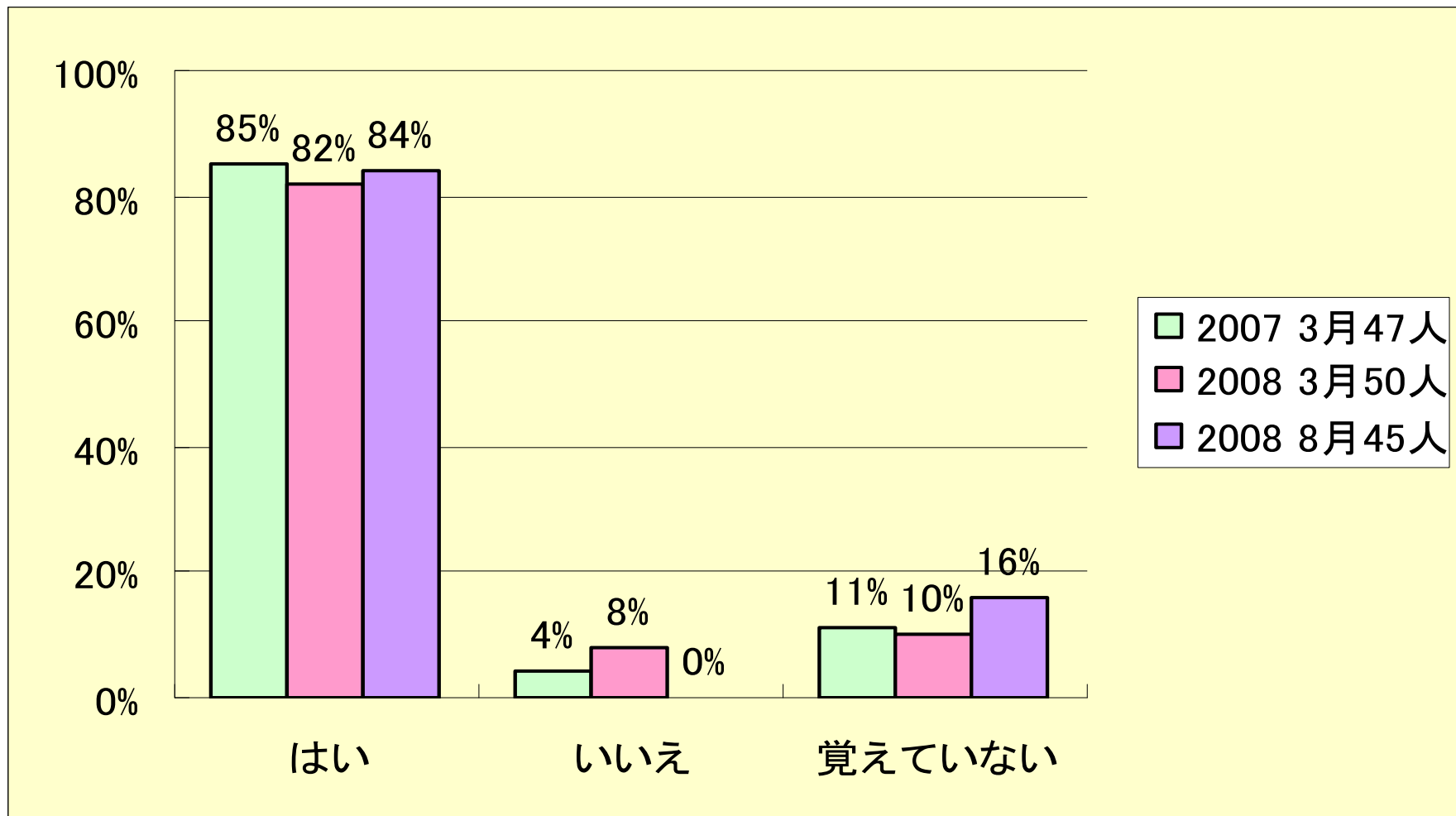


患者確認の聞き取り調査

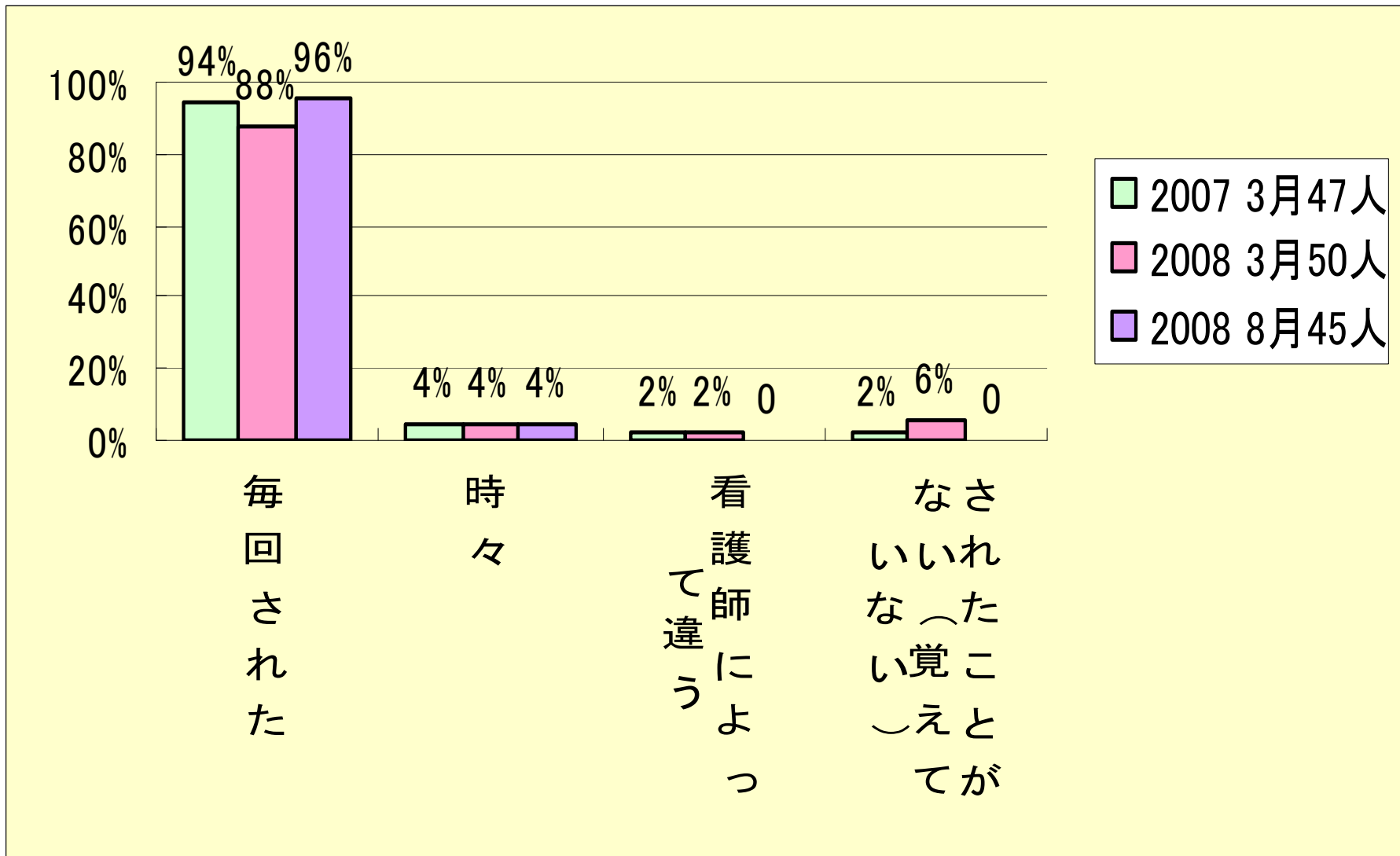
- 患者確認のために、医療関係者からフルネームの確認をされたかどうか、患者さんに聞き取り調査を実施した
- 入院患者さんについては、2007年3月、2008年3月、2008年8月の3回実施
- 外来患者さんについては、2008年8月に実施

病棟での聞き取り調査の結果

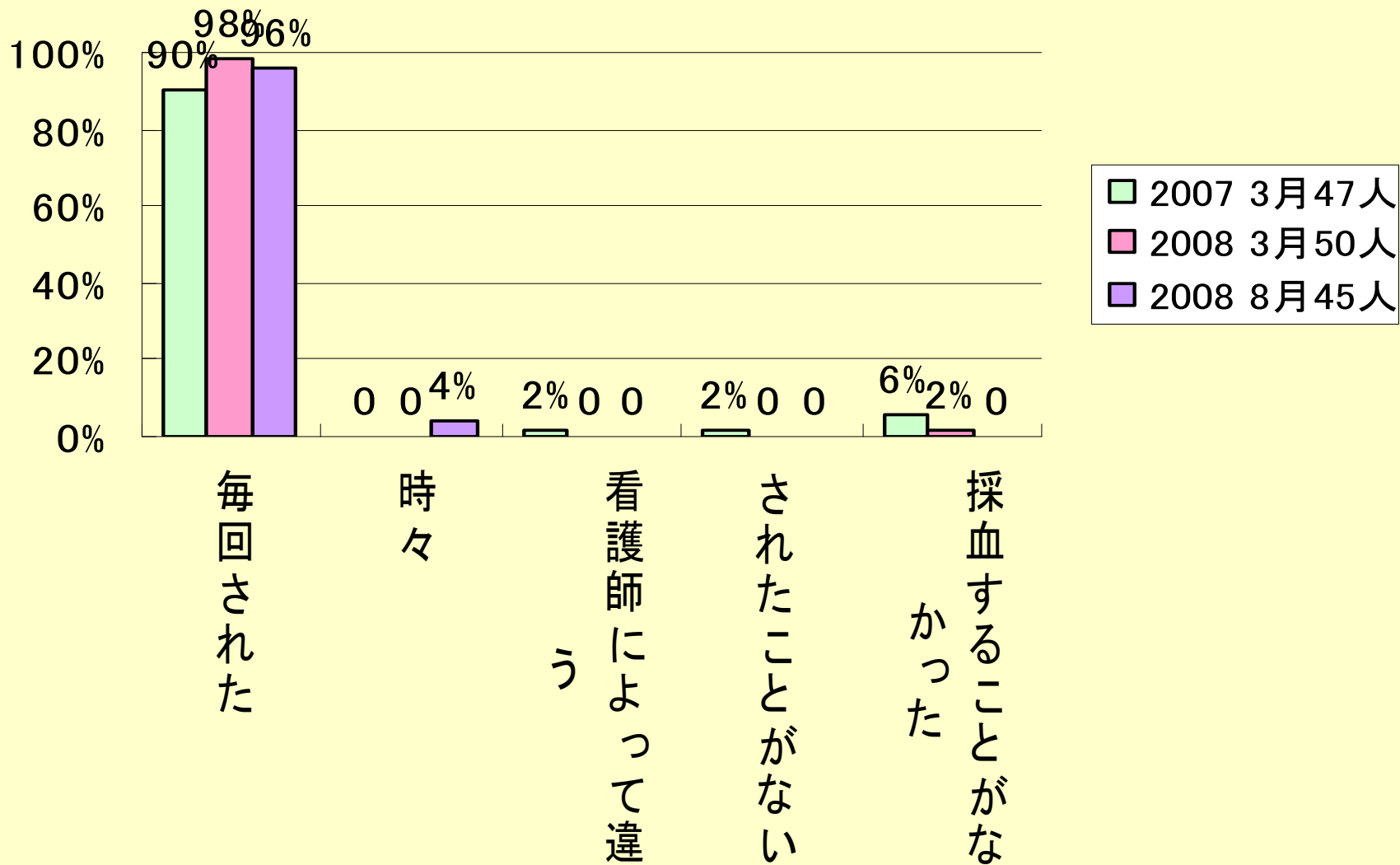
入院時オリエンテーションで、看護師から注射・輸血・採血の際に、その都度お名前を名乗って頂くことの説明を受けましたか。



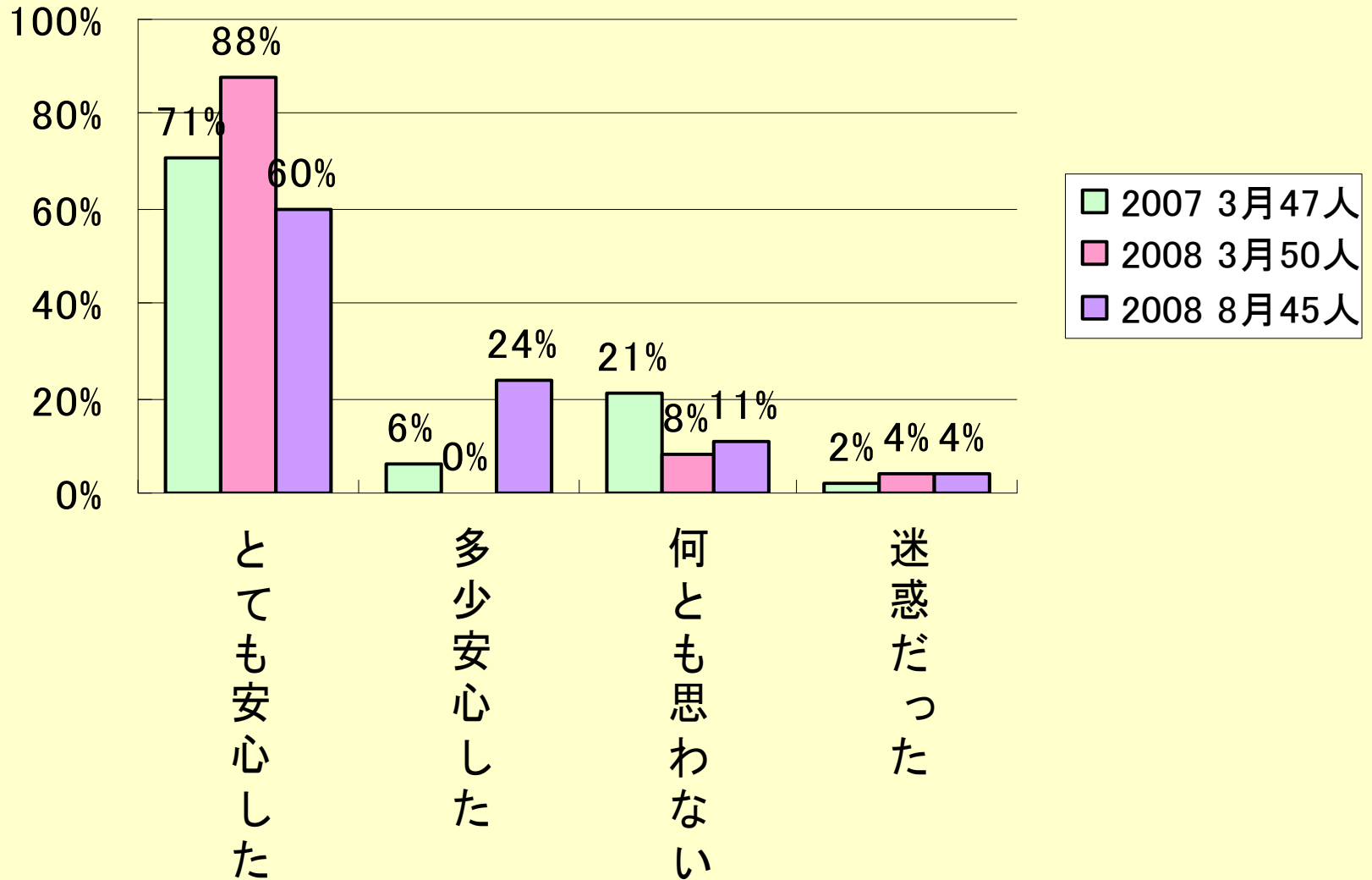
注射・点滴実施時、または交換時に名前を確認されましたか。



採血実施時名前を確認されましたか。



毎回確認されることで





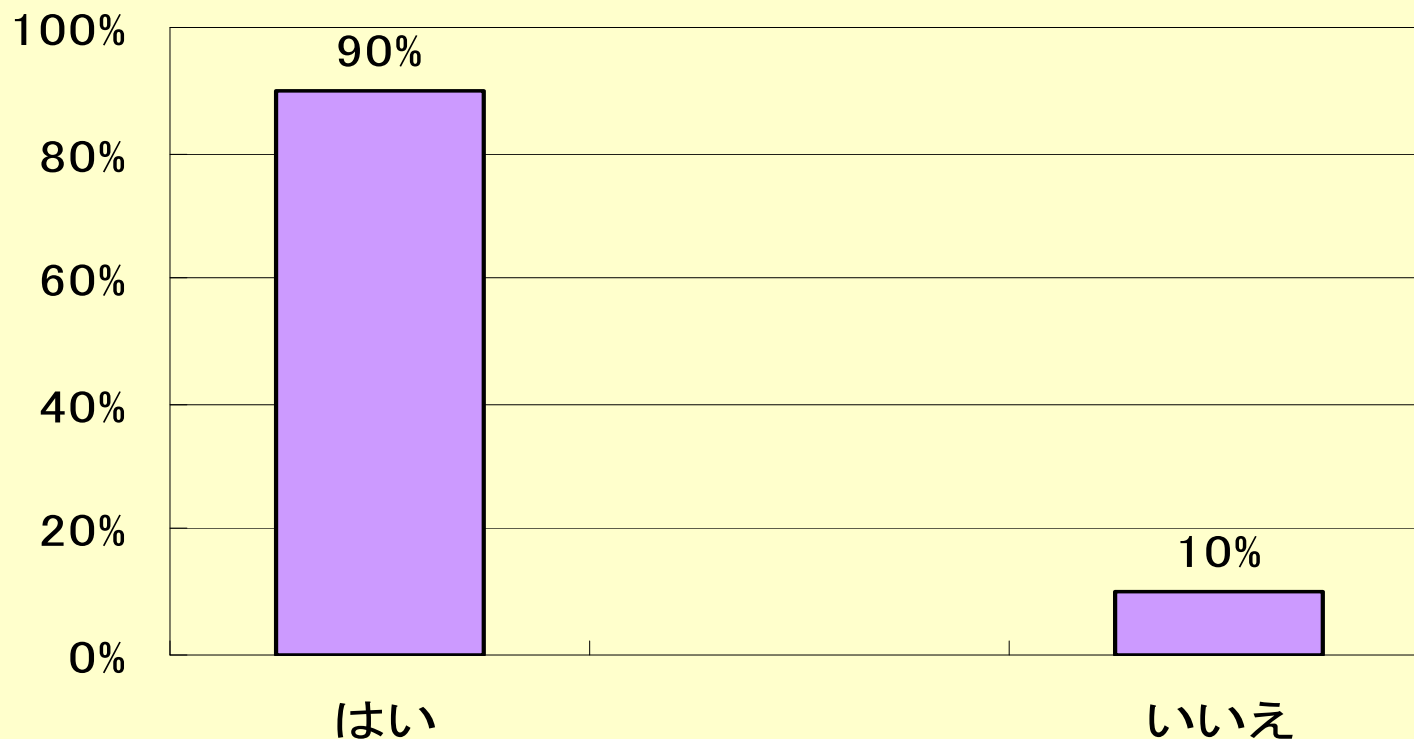
アンケートのフリーコメント

- 毎回面倒だが、安全上仕方がないと思う
- 良いことだと思う
- 名前を名乗ることの説明を受けたことを覚えていない患者さんがいたが、ご家族の方が「説明された」と答えてくれた

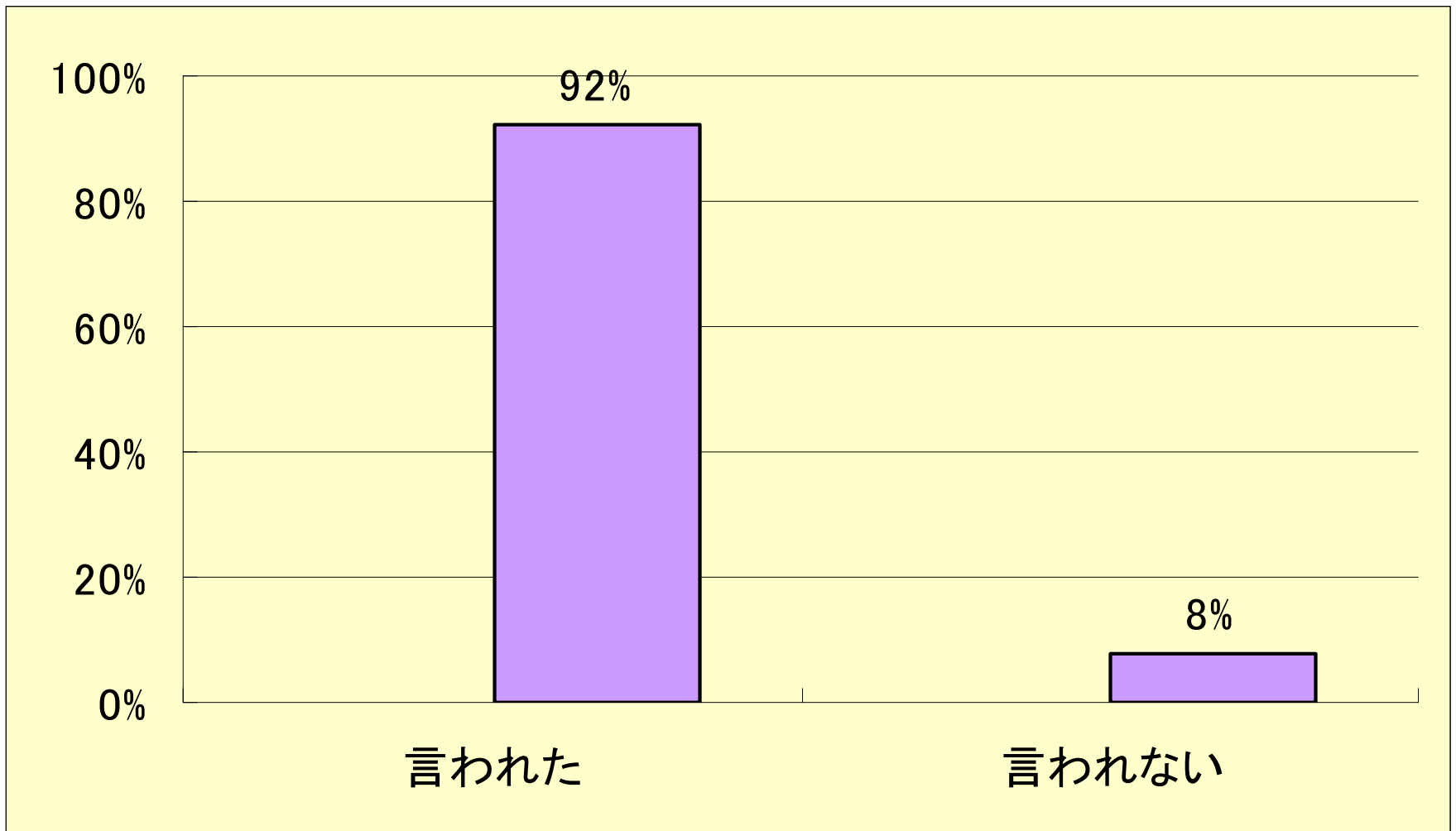
外来での聞き取り調査の結果

(50人)

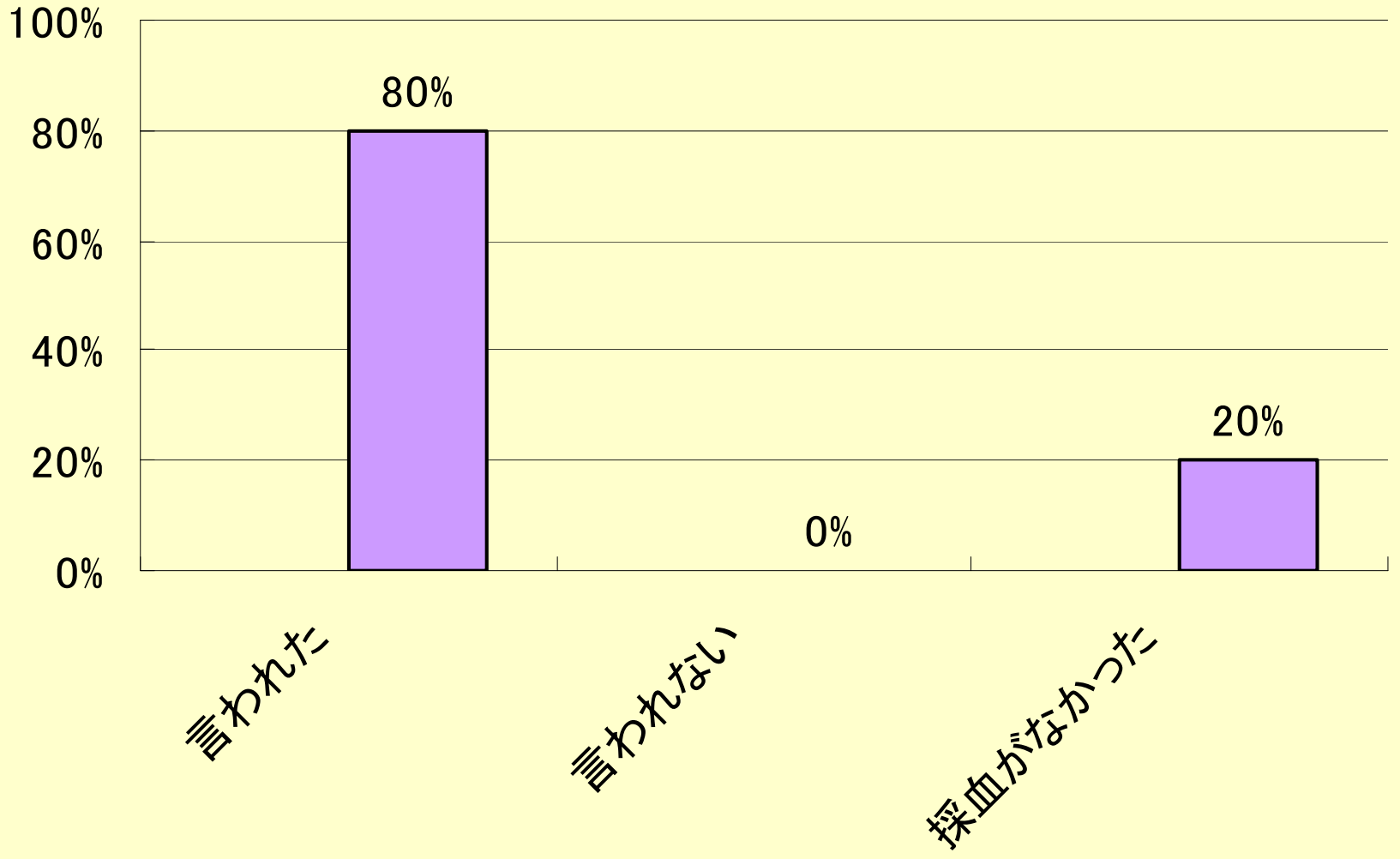
Q1.当院では患者様を正しく確認させていただくためにご本人・家族のかたに
名前を名乗っていただいておりますが、ポスター掲示などでご存知でしたか？



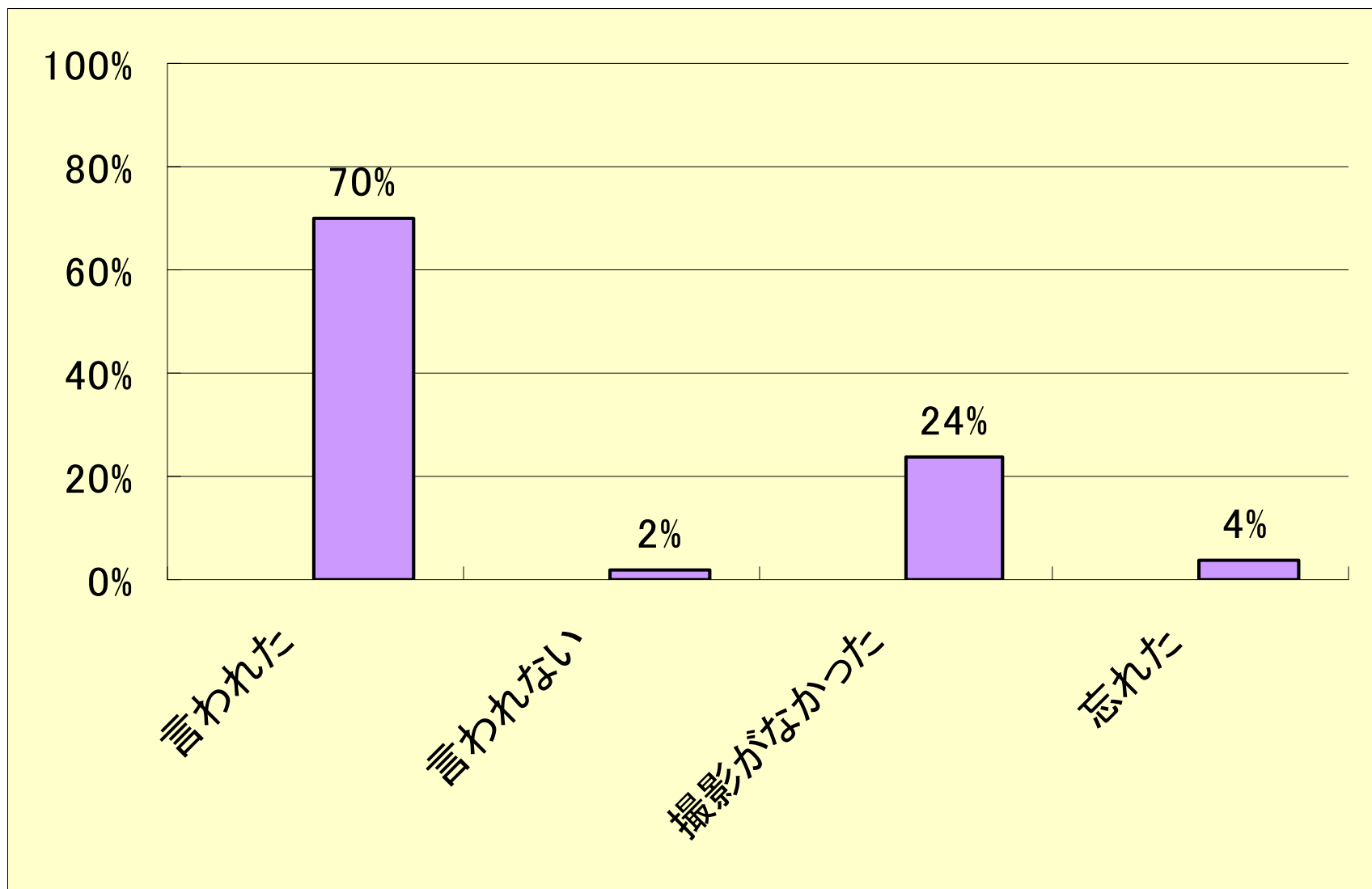
Q2.本日診察する前に医師に名前を名乗るように言われましたか



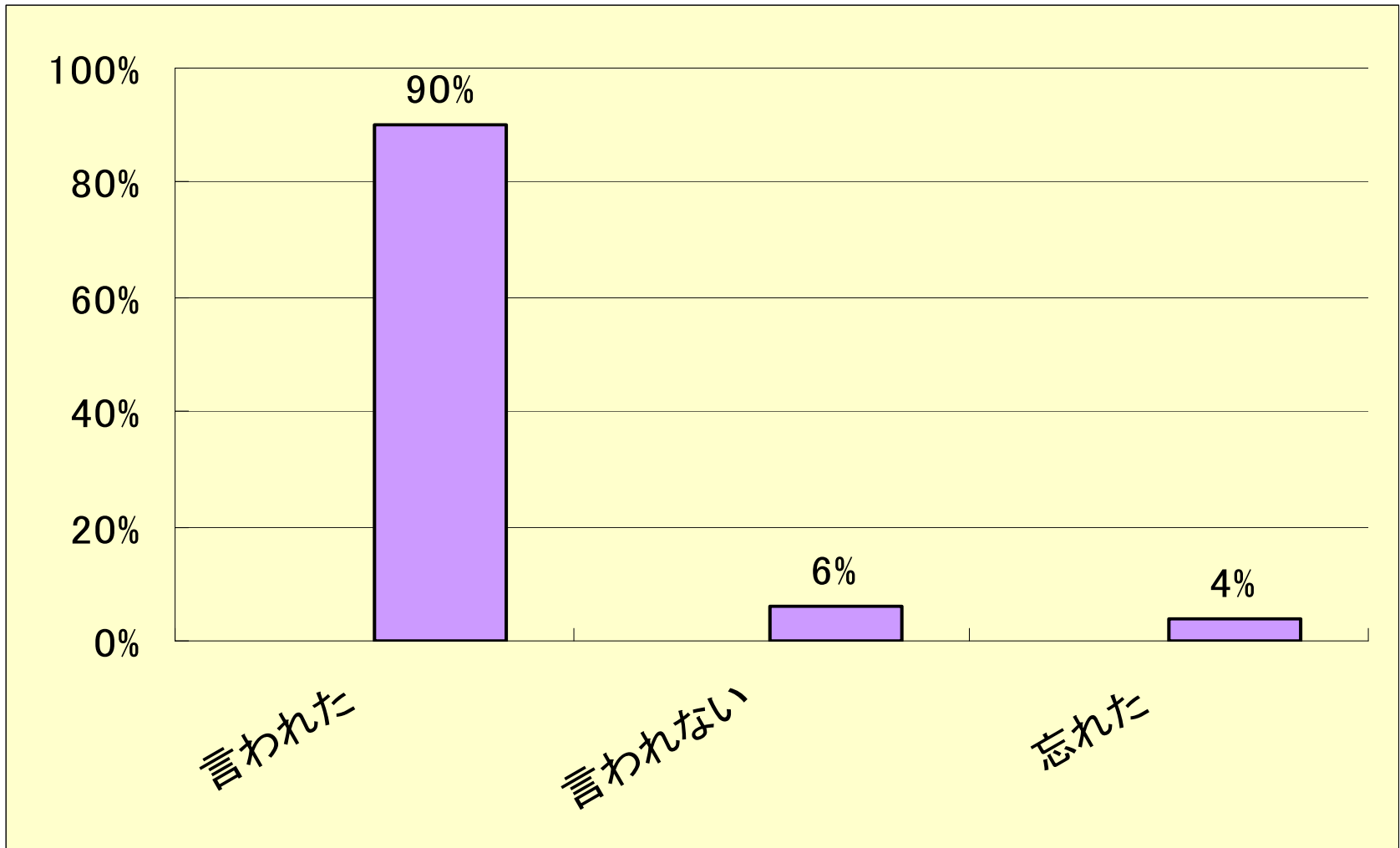
Q3. 本日採血実施時名前を名乗るよう言われましたか



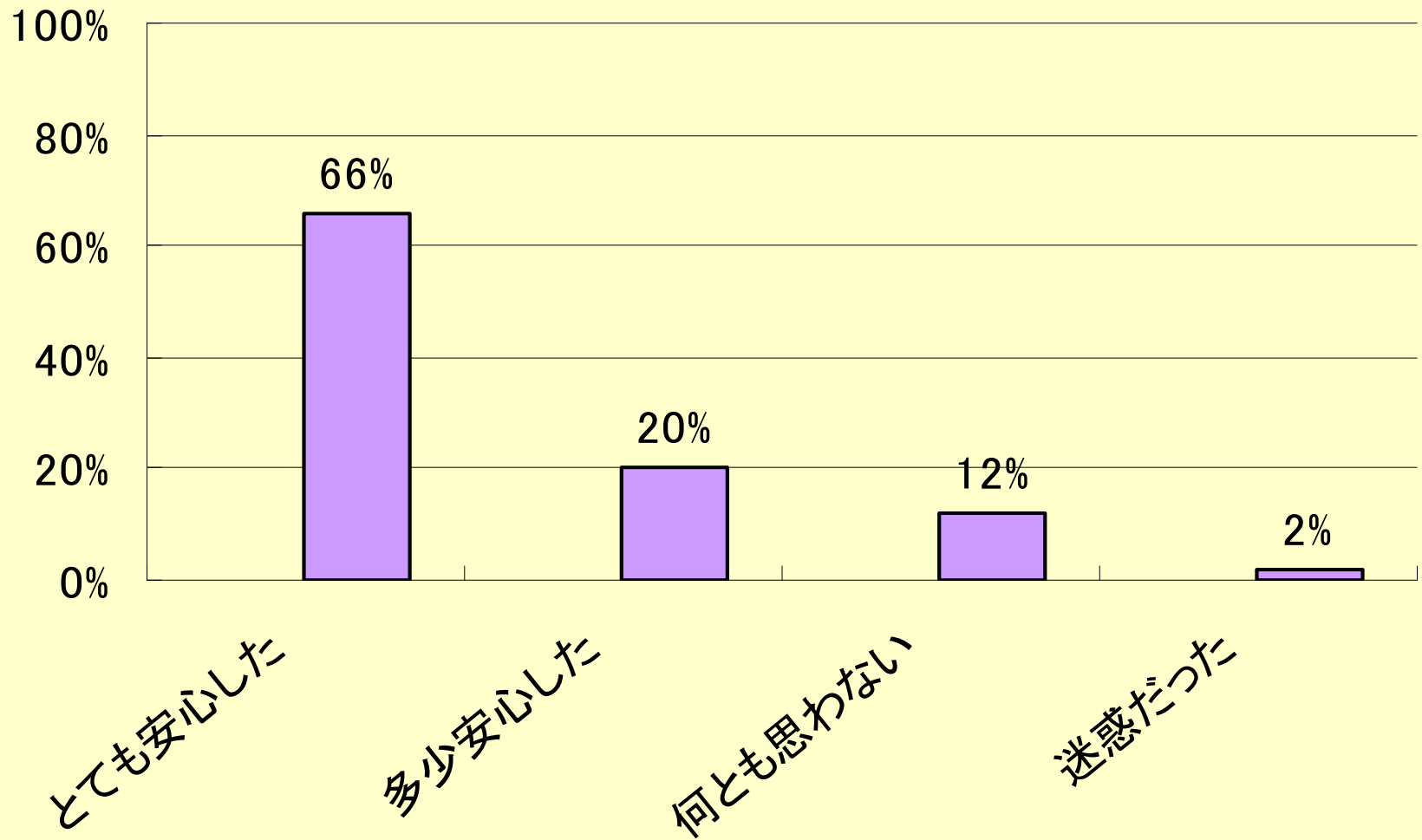
Q4. 本日放射線撮影時に名乗って頂くよう言われましたか



Q4. 本日会計時に名乗って頂くよう 言われましたか



Q4.毎回確認されることで



最近のヒヤリ・ハット事例から

- 呼吸器科外来で担当医が産休の為、大学からの応援の医師が診察を行った。前の担当医は10時開始で予約を取っていたが、この日は9時30分から診療が開始された。診察順番1番の高橋〇〇様を番号で呼び入れた。医師が患者の名前を呼んで確認し、診察、採血結果の説明、薬処方、次回予約をして診療を終えた。この患者様は採血を実施していなかったが医師の説明を何も言わず聞いていた。受付でファイルを返そうと名前をお呼びすると「まだ診察していない。どういうことか？」と他の患者様から聞かれ、事務担当者は診察室に確認に来た。診察を終えた患者様に名前を確認したところ高橋〇様であった。名前を確認して診察を開始したにも関わらず患者間違いをしてしまったことを高橋〇〇様に医師、看護師、事務担当で謝罪した。高橋〇〇様は10時予約だったので、9時30分には待合室にはいなかった



この事例があった後

- 各診察室全てに「先生方へのお願い」のポスターを掲示して、外部からの医師にも徹底していただくことにした
- 救急外来などで急に大学からの医師の交代があった場合は、救急外来担当看護師が「先生方へのお願い」のパンフレットを最初の挨拶時に手渡し説明することにした

先生方へ お願い



「患者誤認防止のため」

患者様が診察室に入ったら

患者様に名前を名乗ってもらい

生年月日をたずねてください。

栗原市立栗原中央病院

医療安全管理室

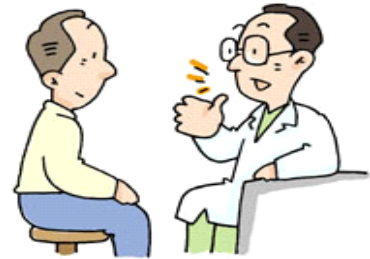
先生方へお願い

当院では、「**患者誤認防止**」のため

診察室に患者様が入りましたら、

患者様に名前を名乗っていただき、生年月日をたずねています。

患者様を正しく確認するために、ご協力をお願いいたします。



平成 20 年 10 月 28 日
栗原市立栗原中央病院
医療安全管理室



まとめ

- “患者誤認”は命に直結する重大な医療事故につながることもある
- 全職員が「患者誤認ゼロ」を目標に掲げて一貫して取り組む事が重要である
- 同姓同名の患者誤認防止対策として、フルネームと併せて生年月日も答えてもらうことも重要である
- 継続して取り組むことで、患者・市民の意識と行動に変化が生じる
- 患者・市民参加の下で患者誤認を防ぐことは、医療者－患者間の信頼感を高める上で有用である

- 
-
- ご清聴ありがとうございました。

